Rapport annuel 2007

de l'ombudsman du Yukon

Message de l'ombudsman : Établir des relations

C'est un honneur et un privilège de présenter le 12e rapport annuel de l'ombudsman du Yukon. J'ai envoyé ce rapport à l'honorable Ted Staffen, président de l'Assemblée législative, qui le présentera à l'Assemblée, tel que requis par la *Loi sur l'ombudsman*.

J'offre aussi ce rapport aux gens du Yukon. C'est le premier rapport annuel que je termine depuis que je suis devenue ombudsman en mai 2007. Nous avons adopté un nouveau format, dans l'espoir que ce rapport s'avèrera plus facile et plus intéressant à lire pour les Yukonnais et Yukonnaises. Comme toujours, le rapport résume nos activités au cours de l'année. Nous avons également inclus d'autres types d'information générale sur notre bureau. Nous espérons que vous trouverez cela utile. Notre but est d'informer et d'illustrer la nature du travail que nous effectuons ainsi que les résultats atteints.

En tant que personne et en tant qu'ombudsman, je crois en l'importance de l'impartialité, du travail d'équipe, de l'honnêteté et de l'intégrité. Je crois qu'il est important de dire ce que l'on pense et de résoudre les conflits dans un respect mutuel en acceptant de ne pas être nécessairement d'accord. Ce sont les valeurs que je prône dans mon travail. Durant mes premiers mois en poste, j'ai travaillé pour établir des relations avec mes collègues, les administrateurs gouvernementaux et les membres du public afin de gagner leur confiance. J'ai entrepris ce processus en rencontrant les sous-ministres et plusieurs autres administrateurs gouvernementaux, en travaillant à la mise à jour de notre documentation en matière d'éducation du public, et en faisant autant de présentations que possible sur notre bureau et nos activités.

Une autre de mes priorités a été de me familiariser avec les enquêtes entamées avant mon arrivée, et de créer un processus pour réduire le temps requis pour terminer les enquêtes.

Mes huit premiers mois ont également été remplis par la recherche de nouveaux locaux à bureaux, et l'organisation de notre déménagement. Le Bureau de l'ombudsman se trouve maintenant sur la rue Hawkins à Whitehorse. Vous trouverez plus loin dans ce rapport les coordonnées pour nous joindre.

Le rôle de l'ombudsman n'est pas de défendre les intérêts des gens qui se plaignent du gouvernement ni d'être le défenseur du gouvernement. L'ombudsman est, tout simplement, un défenseur de l'impartialité. Notre bureau doit agir de façon indépendante et impartiale pour que le système de surveillance de l'ombudsman puisse être efficace. Nous ne pouvons y arriver seul. Le succès de notre travail exige deux facteurs. Premièrement, les personnes doivent nous faire part de leurs préoccupations. Deuxièmement, le gouvernement doit être prêt à collaborer, à écouter et parfois à changer.

Il est important pour tout le monde de savoir que nous avons un processus de présélection rigoureux pour l'évaluation des plaintes. Toutes les plaintes ne justifient pas une enquête. Nous adressons au gouvernement des questions relativement à des cas sérieux uniquement. Pour cette raison, nous nous attendons à de la coopération, de l'aide et à la prise de conscience que nous ne somme pas là pour interrompre le fonctionnement quotidien ni pour accuser. Le Bureau de l'ombudsman partage les mêmes buts que le gouvernement et le public — l'amélioration de l'administration gouvernementale et des services offerts aux Yukonnais et Yukonnaises.

Même si je ne suis en poste que depuis peu, il m'est devenu évident qu'une raison commune de mécontentement envers le gouvernement ressort de la communication. Parfois, les plaignants font l'expérience d'une piètre communication. Parfois, ils reçoivent de l'information erronée. À l'occasion, il y a une absence totale de communication. Dans la plupart des cas, une communication efficace préviendrait ces types de conflits et de malentendus qui se retrouvent sur mon bureau.

Nous avons souvent besoin de rappeler aux administrateurs gouvernementaux que leurs actions ont des conséquences très réelles et qu'elles peuvent avoir une incidence significative sur la vie des gens. Voilà pourquoi le travail d'un gouvernement est si important. Voilà également pourquoi il est essentiel d'avoir un système de surveillance tel que celui offert par notre bureau.

Quand je suis devenue ombudsman, j'ai joint une équipe de femmes extraordinaires qui se montrent quotidiennement à la hauteur de défis variés et compliqués. Le personnel du Bureau de l'ombudsman est dévoué, expérimenté et engagé à offrir des services accessibles et efficaces aux Yukonnais et Yukonnaises. Je les remercie toutes de leur accueil chaleureux et de leur soutien incessant.

Recevoir les plaintes, enquêter sur les préoccupations et résoudre les conflits est un travail difficile qui exige une approche équilibrée et coopérative. Nous ne faisons pas ce travail toutes seules dans notre coin. Je remercie les personnes et les ministères qui reconnaissent nos buts communs et qui nous aident à les atteindre.

Tout au long de 2007, nous avons fourni des services à des centaines de Yukonnais et Yukonnaises qui ont demandé de l'information, qui avaient besoin d'aide pour résoudre une préoccupation ou qui ont porté plainte.

Notre travail exige une référence constante au processus équitable, et nous essayons de mener par l'exemple - écouter attentivement, répondre clairement, expliquer les décisions et, comme ma mère m'a appris, traiter les gens de la façon dont vous aimeriez être traité. Le travail de l'ombudsman est rigoureux et divers. Notre but est de répondre à chaque demande avec professionnalisme et excellence, et je me réjouis d'offrir mes services aux gens du Yukon au cours des quatre prochaines années.

T. a. McPhee

Tracy-Anne McPhee

Ombudsman
Commissaire à l'accès à l'information
et à la protection de la vie privée

Bureau de l'ombudsman et de la Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon

Mission

Fournir un mode d'intervention indépendant et impartial par lequel les plaintes du public à l'endroit du gouvernement du Yukon peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête dans le but de promouvoir l'équité, l'ouverture et la responsabilité au sein de l'administration publique.

Ce que nous faisons

La fonction du Bureau de l'ombudsman est de garantir l'ouverture et la responsabilisation, et de promouvoir l'équité dans l'offre des services du gouvernement du Yukon.

Tous les jours, le gouvernement du Yukon prend des décisions et offre des services ayant une incidence sur la vie des gens. Si vous estimez qu'une décision ou un processus gouvernemental est injuste, vous pouvez porter plainte auprès de l'ombudsman. À travers le processus d'enquête, l'ombudsman peut, de façon indépendante et impartiale, examiner votre question pour déterminer si vous avez été victime d'une injustice.

Si cela est le cas, l'ombudsman peut recommander des changements pour réparer l'injustice. Par notre travail, nous essayons d'informer le public et le gouvernement sur l'équité dans l'administration et le rôle de notre bureau. Notre examen indépendant des plaintes individuelles peut améliorer l'administration du gouvernement.

Cela peut profiter à la personne qui présente une plainte et aux autres personnes dans la même situation ainsi qu'au gouvernement et aux citoyens et citoyennes du Yukon.

Communiquez avec nous

Le Bureau de l'ombudsman du Yukon est situé au 211, rue Hawkins, bureau 201, à Whitehorse.

Appelez-nous au 867 667-8468

À l'extérieur de Whitehorse, appelez-nous à frais virés ou sans frais au 1 800 661-0408, poste 8468

Envoyez-nous une télécopie au 867 667-8469

Envoyez-nous un courriel à info@ombudsman.yk.ca

Envoyez-nous une lettre à l'adresse C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

Visitez notre site Web à **www.ombudsman.yk.ca** et cliquez sur le lien de l'ombudsman.

Notre équipe

Tracy-Anne McPhee
Ombudsman
Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

Catherine Buckler Lyon
Enquêteuse principale/médiatrice

Susan Dennehy
Enquêteuse/médiatrice
Conseillère juridique

Alice Purser
Adjointe administrative

De gauche à droite : Catherine, Susan, Alice, Tracy

Qui est l'ombudsman du Yukon?

L'ombudsman du Yukon est un enquêteur impartial qui reçoit les plaintes d'injustice relativement aux services offerts par le gouvernement territorial. L'ombudsman est un officier de l'Assemblée législative mais est indépendant du gouvernement et des partis politiques. L'ombudsman n'est ni un défenseur des personnes plaignantes ni un défenseur des actions gouvernementales.

Ce que nous pouvons enquêter

L'ombudsman du Yukon peut faire enquête sur les organismes suivants :

- les ministères du gouvernement du Yukon;
- les sociétés d'État et les organismes ou les comités indépendants;
- les écoles publiques;
- le Collège du Yukon;
- les hôpitaux;
- les organismes régissant les associations professionnelles;
- les municipalités et les Premières nations du Yukon (seulement si elles en ont fait la demande).

L'ombudsman ne peut faire enquête sur les points suivants :

- les différends entre particuliers;
- le gouvernement fédéral;
- les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon ou des avocats agissant au nom du gouvernement;
- la GRC;
- les questions entre les propriétaires et les locataires;
- les assurances-habitation ou automobile;
- les banques;
- les entreprises; et
- les dossiers ayant eu lieu avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'ombudsman* (1996).

L'ombudsman peut-elle vous aider?

Le Bureau de l'ombudsman est généralement un lieu de dernier recours. Vous devez donc essayer tout d'abord de résoudre votre problème grâce au processus de plaintes et d'appels de l'organisme gouvernemental avec lequel vous traitez. On peut vite régler bon nombre de plaintes en s'adressant à l'organisme gouvernemental concerné et en recourant à ses mécanismes internes de plaintes. Si vous ignorez quels processus existent au sein d'un organisme, vous pouvez soit communiquer directement avec cet organisme, soit demander au Bureau de l'ombudsman de vous aider à déterminer comment procéder.

N'oubliez pas de :

- demander le nom et le titre de toute personne avec qui vous communiquez;
- noter les dates où vous avez communiqué avec l'organisme;
- conserver tous les papiers et toutes les lettres concernant votre plainte.

Toutes les plaintes ne font pas l'objet d'une enquête. Chaque plainte est unique, et nous essayons de trouver la meilleure résolution. Cela peut signifier une enquête ou nous pouvons suggérer d'autres façons de résoudre votre problème.

Les services offerts par le Bureau de l'ombudsman sont gratuits et confidentiels.

Que se passe-t-il quand vous nous demandez de l'aide?

Quand nous recevons une plainte, nous suivons un processus qui comprend la détermination de la compétence, des enquêtes et recherches préliminaires, des analyses, une éventuelle enquête et une résolution. Voici une brève description du processus :

Première étape – Est-ce le genre de plainte que nous acceptons?
Nous écoutons votre plainte et vous posons des questions pour déterminer si notre bureau est le meilleur endroit pour y donner suite. La *Loi sur l'ombudsman* du Yukon présente les types de plaintes que nous pouvons accepter. Si la *Loi* ne s'applique pas à votre plainte, nous discutons des autres options disponibles.

Deuxième étape – Est-ce que la plainte est prête pour nous?
Nous vous demandons d'expliquer les étapes que vous avez déjà entreprises pour résoudre votre plainte. Nous voulons connaître les points suivants :

- Avez-vous demandé au bureau du gouvernement de vous donner les raisons de la décision?
- Y a-t-il eu un processus d'appel? Si oui, l'avez-vous suivi?
- Avez-vous essayé de résoudre le problème avec la direction du ministère?

Si vous n'avez pas essayé certaines de ces options, nous vous demandons de le faire avant d'accepter votre plainte. Le Bureau de l'ombudsman constitue une instance de dernier recours. Vous devez premièrement essayer de suivre les processus internes du gouvernement disponibles pour résoudre votre question avant de vous adresser à notre bureau.

Troisième étape — Quelle information possédez-vous?
Nous vous demandons de décrire en détail ce qui s'est passé. Nous pouvons vous demander d'écrire votre histoire et de nous donner des copies de tout document que vous avez se rapportant à votre plainte.

Quatrième étape — Comment examinons-nous votre plainte de façon impartiale?
Nous examinons votre information et nous demandons également de l'information au gouvernement pour pouvoir déterminer la meilleure façon de traiter votre plainte. Nous essayons de résoudre officieusement votre plainte.

Cinquième étape — Que se passe-t-il si votre plainte n'est pas résolue?
Si votre plainte ne peut être résolue officieusement, nous pouvons enquêter. Parfois, les choses se résolvent par des discussions avec le ministère durant le processus d'enquête. Après l'enquête, si votre plainte est justifiée, l'ombudsman peut faire une recommandation au ministère.

Sur la route — Où nous sommes allés en 2007

Janvier

- Session de formation du personnel, Centre correctionnel de Whitehorse — Whitehorse (Yukon)

Juin/Juillet

- Réunions avec les sous-ministres du gouvernement du Yukon — Whitehorse (Yukon)

Septembre

- Réunion avec le Comité de surveillance des sous-ministres — Whitehorse (Yukon)
- Conférence de l'Association des ombudsmans des États-Unis — Anchorage (Alaska)

Octobre

- Classe de journalisme 101, Collège du Yukon — Whitehorse (Yukon)

Novembre

- The Specialist Ombudsman: Working Behind Prison Walls — St. John's (Terre-Neuve)

Décembre

- Sharpening Your Teeth: Advanced Investigative Training for Watchdogs — Toronto (ON)

Relations communautaires

Les services du Bureau de l'ombudsman sont offerts à tous les Yukonnais et Yukonnaises. Comme c'est le cas pour la plupart des bureaux situés à Whitehorse, notre bureau n'est pas forcément bien connu dans les autres collectivités du Yukon. Nous nous efforçons de changer cette situation. Par exemple, nous sommes en train de mettre à jour la brochure de l'ombudsman, de créer une fiche de renseignements s'adressant aux jeunes, et de planifier des visites communautaires incluant des sessions d'information publique sur notre travail et nos services. Nous espérons que le format et la distribution de ce rapport nous aideront à présenter notre bureau aux collectivités et dans les régions du Yukon où il n'est pas bien connu.

L'ombudsman du Yukon en action — la réalité

L'une des meilleures façons de décrire quelque chose est de donner des exemples. Nous avons compilé sept histoires qui illustrent le travail accompli en 2007, et les résultats que nous pouvons atteindre. En raison de la confidentialité de nos services, nous avons changé les noms des personnes concernées.

Parce que je l'ai dit… Ce n'est pas suffisant

Yukon Legal Services Society (YLSS)

Michel a fait une demande à la Yukon Legal Services Society pour recevoir de l'aide juridique, mais a été déçu de recevoir une lettre de refus de la part de la direction générale de la Société. Il n'a pas abandonné. Il a contesté la décision auprès du conseil d'administration de la Société, mais la demande a été encore une fois refusée. Aucune raison n'a été donnée dans les deux cas, et Michel était contrarié et déconcerté. Il connaissait d'autres personnes qui, selon lui, se trouvaient dans des circonstances financières semblables et qui avaient reçu de l'aide juridique. Cela ne semblait pas juste. Michel estimait qu'on lui devait au moins une explication.

Michel s'est plaint à notre bureau et nous avons fait enquête. L'équité procédurale exige que les personnes reçoivent des explications satisfaisantes relativement aux décisions. Nous avons confirmé qu'aucune raison n'avait été donnée à propos des refus, même si Michel en avait fait la demande. Nous nous sommes aussi demandé si, en plus du cas de Michel, d'autres demandeurs voyaient leur demande refusée sans explications.

Pour vérifier ce point, nous avons choisi au hasard une quantité de dossiers de la YLSS et nous les avons examinés. Nous avons découvert un grave manque de communication avec les demandeurs sur les raisons pour lesquelles l'aide juridique leur avait été refusée. En général, les demandeurs avaient reçu une seule ligne énonçant qu'ils ne satisfaisaient pas à l'admissibilité financière. De la même façon, après un appel auprès du conseil d'administration, ils recevaient en général uniquement un énoncé mentionnant que le conseil d'administration soutenait la décision de la direction générale. Selon nous, ces réponses limitées ne répondaient pas aux normes de l'équité procédurale.

Nous avons également relevé un deuxième problème. La direction générale de la Société a la discrétion d'offrir de l'aide juridique même si le demandeur n'est pas admissible de par son revenu. Notre examen des dossiers de la YLSS a indiqué qu'il n'existait pas de lignes directrices écrites pour exercer ce pouvoir discrétionnaire. Dans les cas où la direction générale a exercé ce pouvoir et a offert de l'aide juridique, aucun compte-rendu ne justifiait cette décision. Il a donc été impossible de déterminer comment une telle décision avait été prise, et si des cas semblables étaient traités de la même façon.

Résultat : La décision de la YLSS de refuser l'aide juridique à Michel n'a pas été changée. Toutefois, le cas a entraîné des changements importants profitant à toutes les personnes demandant de l'aide juridique. La YLSS a accepté d'élaborer une politique offrant à la direction générale des lignes directrices pour exercer le pouvoir discrétionnaire, et exigeant que des comptes-rendus soient tenus pour chaque dossier, indiquant comment les décisions ont été prises. La YLSS a également accepté de fournir aux demandeurs des explications satisfaisantes à propos des refus de l'aide juridique. De plus, la YLSS a pris l'initiative de rendre plus d'information disponible aux demandeurs. Par exemple, elle a affiché sur son site Web les critères d'admissibilité, les lignes directrices, le processus de demande et le processus d'appel.

Les documents constituent la preuve

Santé et Affaires sociales (SAS)

Daniel est un travailleur saisonnier qui est venu à notre bureau avec une plainte à propos du ministère de la Santé et des Affaires sociales. Il avait reçu une lettre des Services de santé assurés et de santé auditive concernant sa couverture en vertu du Régime d'assurance-maladie du Yukon. Le ministère lui demandait une preuve de résidence au Yukon.

Daniel nous a expliqué qu'il avait fourni au ministère une copie de son permis de conduire du Yukon. Toutefois, les Services de santé assurés et de santé auditive n'acceptent pas les permis de conduire comme seule preuve de résidence et a demandé une preuve supplémentaire. Daniel a pensé que cela n'était pas correct. Il a refusé de fournir tout renseignement supplémentaire pour convaincre les Services de santé assurés et de santé auditive qu'il était en fait un résident du Yukon. En conséquence, son assurance-maladie du Yukon a été annulée. Il s'est plaint à nous que cela était injuste.

Pour être couvert par le Régime d'assurance-maladie du Yukon, vous devez être résident du territoire. Après examen de la question, nous avons trouvé que le ministère avait reçu une information indiquant que Daniel habitait à l'extérieur du Yukon et, pour cette raison, il a demandé à Daniel de fournir une preuve de résidence. Le ministère nous a aussi expliqué qu'il reconnaît que certains Yukonnais, comme les mineurs ou les pourvoyeurs, ont un travail saisonnier. Il était prêt à accepter plusieurs types de preuve comme les relevés d'emploi, les relevés de services publics ou de location, les factures d'épicerie, les reçus aux fins de l'impôt, les documents de comptes de banque et de cartes de crédit ou d'autres renseignements indiquant une présence réelle au Yukon.

Résultat : Quand nous considérons les buts et les conditions du Régime d'assurance-maladie du Yukon, nous avons conclu qu'il est légitime pour les Services de santé assurés et de santé auditive de demander une preuve d'admissibilité afin de prendre une décision. Parce que Daniel ne voulait pas fournir des pièces justificatives supplémentaires, sa plainte d'injustice n'a pu être justifiée.

Si vous faites une promesse, tenez-la

Santé et Affaires sociales (SAS)

Aline traversait une période très difficile. Elle craignait que sa fille soit maltraitée et elle a demandé au ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS) de vérifier la situation. À la fin de l'enquête, Aline était toujours inquiète. Elle n'était pas certaine que l'enquête avait été menée correctement. C'est alors qu'elle est venue nous voir. Nous l'avons aidée à rédiger une lettre au sous-ministre du ministère, exposant ses préoccupations et posant plusieurs questions.

Le sous-ministre a répondu, en assurant à Aline que le ministère se pencherait sur la question et qu'il lui répondrait dans « plusieurs semaines ». Aline était naturellement très angoissée, mais elle a essayé d'attendre patiemment la lettre du ministère. Elle a attendu, attendu et attendu. Après huit semaines sans réponse du ministère, elle est revenue nous voir.

Nous avons communiqué avec le ministère pour demander pourquoi Aline n'avait pas reçu les réponses promises. SAS nous a dit que les réponses prenaient plus de temps que prévu parce que le ministère devait recueillir de l'information de plusieurs sources. Mais notre enquête a révélé l'existence de certains problèmes de communication interne, y compris une incapacité de communiquer clairement au personnel l'information requise, pourquoi elle était nécessaire et l'échéance pour terminer le travail. Le résultat a été que le travail n'a pas été fait et que personne n'a communiqué avec Aline pour lui dire qu'elle ne recevrait pas les réponses dans les délais promis.

Résultat : Le SAS a admis que cette série d'événements était inacceptable et s'est engagé à s'assurer que les problèmes motivant le retard seraient abordés en établissant des échéances réalistes pour les réponses, en réévaluant périodiquement ces échéances pour garantir qu'elles peuvent être satisfaites, en communiquant clairement au personnel ce qui est exigé, quand et pourquoi, et en informant la personne concernée de tout retard.

Dans le cas d'Aline, elle a reçu des excuses et une réponse à sa lettre.

Quelques enquêtes préliminaires sont utiles

Centre correctionnel de Whitehorse (CCW)

Jacques, un détenu au Centre correctionnel de Whitehorse, attendait impatiemment une visite de sa famille qui habite dans une collectivité éloignée du Yukon. Les visites étaient un vrai plaisir ainsi qu'un soutien important pour lui. Mais quand le grand jour est arrivé, Jacques et sa famille ont été vraiment déçus. Quand sa famille est arrivée à la prison, on lui a dit que la visite avait été annulée à la dernière minute. Jacques s'est fait dire que la raison de l'annulation était le manque de personnel en service cette journée-là pour bien superviser les détenus et les visiteurs. Mais Jacques et sa famille étaient quand même frustrés et mécontents de la situation. Jacques a présenté son problème à notre bureau.

Comme d'habitude, avant d'entreprendre une enquête à proprement parler, nous avons fait des enquêtes préliminaires. Elles ont révélé que la décision d'annuler les visites familiales lors de la journée en question a été prise quand plusieurs employés ont appelé pour dire qu'ils étaient malades. Le CCW a tenté en vain d'utiliser du personnel auxiliaire. En conséquence, la direction du CCW a conclu qu'il serait impossible d'assurer une sécurité adéquate à l'intérieur de l'institution ni de superviser les visites familiales.

Résultat : Nous étions convaincues que l'annulation des visites à court préavis, bien que problématique pour les détenus et les familles, était inévitable dans ce cas. Les enquêtes préliminaires ont été suffisantes pour traiter de ce cas et une enquête approfondie n'a pas été nécessaire. Jacques a confirmé que sa famille a été en mesure de lui rendre visite le lendemain.

Quand les règles du jeu changent… dites-le aux joueurs

Commission de la fonction publique (CFP)

Patricia travaille au gouvernement du Yukon depuis plusieurs années et elle était intéressée par un autre emploi annoncé au sein du gouvernement. Elle a soumis sa candidature mais n'a pas eu l'emploi. Évidemment, Patricia était déçue, mais elle s'inquiétait aussi de savoir comment le processus d'embauche avait été mené. Elle pensait que la personne qui a obtenu l'emploi n'avait pas posé sa candidature pour le poste et n'avait pas les bonnes compétences. Elle a estimé que cela était injuste et a porté plainte à notre bureau. Quand nous avons notifié la CFP des détails concernant la plainte de Patricia, la Commission a accepté d'étudier la question.

La CFP a confirmé que bien qu'il y ait eu un concours pour le poste vacant, pour lequel Patricia a soumis sa candidature, le poste n'a pas été vraiment comblé. La raison est qu'un autre employé du gouvernement, qui était en congé prolongé, est retourné au travail peu après l'annonce du concours. Cet employé est revenu au travail plus tôt que prévu et, pour des raisons budgétaires, cela a influé sur le projet du gouvernement de combler le poste vacant. En fin de compte, le ministère a décidé de ne pas combler le poste en question. À la place, certaines fonctions administratives reliées à ce poste ont été affectées à un employé existant. Cela a donné l'impression qu'elle avait obtenu l'emploi sans poser sa candidature ou sans avoir les compétences, mais ce n'était pas le cas.

Résultat : La CFP a reconnu qu'une meilleure communication avec les candidats dans ce type de situation aurait pu éviter ce malentendu. Toutefois, les actions de la CFP n'étaient pas injustes, donc la plainte de Patricia n'était pas justifiée.

Faites attention et soyez justes

Énergie, Mines et Ressources (EMR)

Fred, un homme d'affaires du Yukon, avait 48 véhicules usagés à entreposer. Un ami lui a permis de les garer sur sa propriété. Puis, il a reçu des nouvelles inattendues. À la mi-décembre, la Direction de l'aménagement des terres a communiqué avec Fred pour lui dire qu'il était en état de violation de propriété du domaine public. Il s'est avéré que Fred s'était trompé et avait stationné ses véhicules sur des terres publiques et non pas sur la propriété de son ami. Fred s'apprêtait à partir en vacances. La Direction de l'aménagement des terres a proposé de déplacer les véhicules, à ses propres frais, des terres publiques sur le bon lopin de terre. Fred a accepté. La Direction a décidé d'effectuer tout de suite le déménagement, car le gouvernement concluait un contrat de location sur les terres publiques.

Le printemps suivant, Fred a découvert que les véhicules avaient été empilés, et que de l'huile et des liquides s'échappaient des véhicules. Il s'est plaint à la Direction de l'aménagement des terres que les véhicules avaient été endommagés durant le déplacement et il a fait part de son inquiétude d'être éventuellement tenu responsable des dommages environnementaux potentiels en raison de la fuite de liquides. Fred a essayé de régler la question avec le ministère, mais il a été insatisfait des résultats et est venu nous voir pour porter plainte.

Nous avons commencé l'enquête et avons découvert que le gouvernement peut utiliser un processus judiciaire officiel pour traiter avec la violation de propriété. La Direction de l'aménagement des terres n'a pas utilisé ce processus dans le cas de Fred, mais plutôt, elle a obtenu la permission verbale de Fred de déplacer les voitures, sans confirmation détaillée écrite.

Bien qu'il ne soit pas nécessaire pour le gouvernement d'utiliser le processus judiciaire dans tous les cas, tout processus qu'il utilise doit être juste. Quand la Direction s'est portée volontaire pour déplacer les véhicules, elle aurait dû également évaluer ses plans pour assurer que les dommages aux véhicules et à l'environnement seraient évités ou minimisés. Soulever de force des véhicules du sol gelé et les empiler les uns sur les autres indique un manque d'attention à l'environnement et aux véhicules.

Résultat : Le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources a été très coopératif et a travaillé à résoudre les problèmes. À la suite de cette enquête, il a élaboré une politique et un guide détaillés sur la façon de faire face aux occupations non autorisées des terres du Yukon.

Mes décisions dépendent de vos décisions

Éducation

En 2004, Marie-Claire est retournée aux études postsecondaires dans le sud du Canada. Elle avait quitté l'école depuis un bon moment déjà et elle avait hâte de continuer son programme. Marie-Claire avait également une famille à faire vivre, donc la décision de retourner aux études a été assez difficile à prendre. Pouvait-elle se le permettre? Quand elle a appris qu'elle allait recevoir une subvention pour études postsecondaires du Yukon du ministère de l'Éducation de 1 564 $, elle a pris sa décision : elle retournait aux études.

Puis, en 2005, Marie-Claire a reçu une lettre du ministère de l'Éducation l'informant qu'elle n'aurait pas dû recevoir la subvention en 2004, et qu'elle devait rembourser la somme. La nouvelle fut terrible pour Marie-Claire. L'argent avait déjà été dépensé. Ce remboursement serait une dure épreuve pour elle. C'est à ce moment-là qu'elle est venue nous voir.

Notre enquête a révélé que Marie-Claire avait fourni au ministère tous les renseignements nécessaires pour qu'il prenne sa décision en 2004. Elle avait bien informé le ministère de son niveau d'instruction, ses conditions de logement et sa situation personnelle, et elle avait répondu à toutes les demandes de renseignements du ministère. Elle a tout fait pour s'assurer d'être admissible avant d'accepter l'argent et le dépenser.

Nous avons également trouvé que Marie-Claire était effectivement inadmissible à la subvention. La première décision du ministère de lui accorder la subvention était incorrecte.

Dans l'optique du ministère, il semblait légitime de simplement demander à Marie-Claire de rembourser l'argent. Mais nous avons aussi considéré la question du point de vue de Marie-Claire. Les ministères gouvernementaux ont de l'expertise dans les programmes qu'ils administrent, et il était légitime pour Marie-Claire de se fier à la capacité du ministère de prendre la bonne décision. Il incombe au ministère de prendre dès le début les décisions à bon escient pour éviter de causer des problèmes au demandeur. Rattraper l'erreur plus tard n'est tout simplement pas acceptable.

Résultat : Le ministère de l'Éducation a convenu qu'il serait injuste de demander à Marie-Claire de repayer la subvention de 2004.

Statistiques — Services de l'ombudsman

Chaque année, des centaines de Yukonnais et Yukonnaises communiquent avec nous. Ils cherchent de l'information, demandent de l'aide ou une direction avec une préoccupation ou ils déposent une plainte. Bien que beaucoup des plaintes ou des questions ne relèvent pas de notre compétence, nous essayons d'aider. Nous passons souvent du temps à orienter les gens vers le bon endroit ou nous faisons des enquêtes en leur nom pour garantir qu'ils sont sur la bonne voie. Ces tâches peuvent prendre quelques minutes ou peuvent nous garder occupées pendant plusieurs heures. Dans plusieurs cas, les gens sont presque à bout de patience quand ils viennent nous voir, et la dernière chose qu'ils veulent entendre est qu'ils sont encore une fois au mauvais endroit.

En 2007, nous avons reçu 51 plaintes. De ce nombre, 35 relevaient de notre compétence. Nous avons fourni de l'information à 122 personnes ou nous leur avons suggéré où aller pour de l'aide.

Plaintes relevant de la compétence de l'ombudsman en 2007

Plaintes reportées de 2006 (enquêtes)	33
Plaintes reçues en 2007	35
Total	**68**
Plaintes résolues en 2007	32
Reportées à 2008	36
Enquêtes	33
Non analysées	3

Résolution des plaintes relevant de la compétence de l'ombudsman reçues en 2007

Enquêtes formelles	11
Soumises à un autre recours	5
Enquêtes plus poussées non requises	3
Renseignements insuffisants	5
Plaintes retirées	2
Existence d'un processus juridique d'appel	1
Aucun avantage au plaignant	2
Résolues d'une autre façon	3
Non analysées	3
Total	**35**

Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête de l'ombudsman en 2007

Reportées de 2006	33
Ouvertes en 2007	11
Total	**44**
Terminées en 2007	11
Reportées à 2008	33

Résultat des enquêtes de l'ombudsman terminées en 2007

Plaintes justifiées	8
Plaintes non justifiées	2
Plaintes retirées	1
Total	**11**

Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman

Entreprises	6
Tribunaux	1
Gouvernement fédéral	3
Autres	3
Autres provinces	2
GRC	1
Total	**16**

Plaintes reçues en 2007 — par organisme

Organisme	Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	Plaintes n'ayant pas fait l'objet d'une enquête	Non analysées	Total
Services aux collectivités	2	1		3
Éducation	3			3
Énergie, Mines et Ressources	1	3		4
Santé et Affaires sociales	2			2
Voirie et Travaux publics		2		2
Commission de la fonction publique		1	1	2
Centre correctionnel de Whitehorse	3	12	1	16
Société des alcools	1	1		
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon		1	1	2
Total	**11**	**21**	**3**	**35**

Demandes de renseignements reçues par l'ombudsman

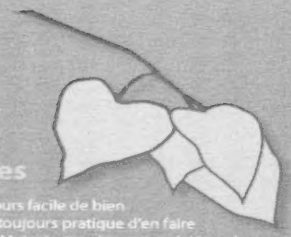
Total	**122**

Sommaire budgétaire 2007–2008

Le budget de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman et de la Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée est présenté annuellement à la Commission des services aux députés pour examen avant approbation par l'Assemblée législative. Le sommaire budgétaire ci-joint couvre les deux fonctions du bureau du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

Le budget 2007–2008 demeure relativement inchangé comparativement aux années précédentes. Toutefois, le déménagement dans de nouveaux locaux a entraîné une augmentation des dépenses de fonctionnement. Il y a également eu une augmentation ponctuelle dans les dépenses de personnel en raison du départ de l'ombudsman précédent.

Catégorie	Dépenses
Personnel	418 400 $
Bureau et fonctionnement	90 200 $
Fournitures et services	6 500 $
Éléments activables	3 000 $
Total	**518 100 $**



Accolades

Il n'est pas toujours facile de bien agir. Il n'est pas toujours pratique d'en faire plus que prévu. Mais c'est toujours apprécié par les personnes qui reçoivent une explication, des réponses à leurs questions ou qui rencontrent quelqu'un qui écoute leurs préoccupations et qui les traite de façon juste.

Un tel traitement peut être inattendu. Souvent, traiter avec le gouvernement cause du souci aux citoyens qui s'attendent à faire face à la bureaucratie ou à vivre une expérience difficile ou décevante.

Plusieurs employés gouvernementaux essaient quotidiennement de faire de leur mieux pour répondre aux besoins du public yukonnais. Nous voulons sincèrement remercier certaines de ces personnes qui ont fait une différence en 2007.

Renée Paquin

Directeur, recrutement et dotation en personnel, Services ministériels des ressources humaines, Commission de la fonction publique

Pour avoir répondu avec zèle à nos demandes et pour avoir pris le temps de s'assurer qu'un postulant comprend tout à fait ce qui s'est produit dans un concours d'emploi.

Brent Slobodin

Sous-ministre adjoint, Direction de l'enseignement postsecondaire, Éducation

Pour avoir posé un regard neuf sur une situation et permis la résolution juste d'une plainte.

Sherri Wright

Directrice, Services de santé assurés et de santé auditive, Santé et Affaires sociales

Pour avoir reconnu qu'une erreur s'était glissée et pour s'être engagée à la corriger.

Lyle Henderson

Directeur, Direction de l'aménagement des terres, Énergie, Mines et Ressources

Pour avoir adopté le concept d'utiliser la plainte d'un citoyen comme moyen d'améliorer les services gouvernementaux. Son utilisation de l'enquête de l'ombudsman comme outil de formation du personnel a été innovatrice et avisée. ■